

## Sistema de Indicadores

### EXPOSITOR

#### Lic. Miguel Ángel Anza Calderón

Trabajó para American Express, Citibank, Grupo Aeroméxico e IBM. En el sector público fungió como Director General de un organismo descentralizado del gobierno federal mexicano. Tienen más de 30 años de experiencia profesional y académica en las que ha aplicado y enseñado herramientas de Gestión de la Calidad, el Balanced Scorecard y Sistemas de Medición del Desempeño por Indicadores. Sus áreas de especialidad son Recursos Humanos, Mercadotecnia, Administración de la Calidad y Administración General. Es especialista en la metodología del Business Performance Management (BPM) que aplica en un modelo avanzado de indicadores para medir el desempeño organizacional. Es licenciado en Relaciones Industriales por la Universidad Iberoamericana y maestro en inglés egresado de la Esc. Normal Superior de la Cd. de México. Realizó estudios de posgrado en el departamento de Organizational Effectiveness de la Universidad del Sur de California en Los Ángeles, Cal. y en la Universidad de Swansea, Sur de Gales, del RU estudió literatura inglesa y técnicas de andragogía. Cuenta con la Certificación Internacional otorgada por el Human Resources Certification Institute que lo avala como un Human Resources Management Professional. Esta certificación lo acredita como un especialista en 4 Dominios: HR as a Business Leader, People Development and Talent Management, HR Service Delivery and HR Measurement Systems. Es autor del libro "Sistema de Indicadores de Recursos Humanos" publicado en octubre del 2020. En la actualidad es Profesor en el Depto. de Extensión Universitaria y Desarrollo de Ejecutivos con más de 20 años de antigüedad en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y es Director General de su Firma de consultoría ASI - Anza Sistema de Indicadores. En la actualidad es Profesor con más de 20 años de experiencia en el Depto. de Extensión Universitaria y Desarrollo de Ejecutivos en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y Consultor Senior en ASI - Anza Sistema de Indicadores de cuya Firma es fundador y Director General.

### TEMARIO

#### Módulo 1 – Definiciones y Conceptos de la Medición del Desempeño

1. Conceptos y Definiciones Clave de un Sistema de Medición
2. ¿Qué Medimos? – La Eficiencia y Eficacia en una Alineación de Causa Efecto
3. Estructura de un Sistema de Medición: Objetivos Estratégicos – Operativos – Tácticos
4. Objetivos, Proyectos e Indicadores
5. Las Proyecciones de Análisis de Big Data y los Indicadores de Desempeño

#### Módulo 2 – Metodología General para Medir Un Indicador

1. ¿Qué debo Medir? - Validación y la Ficha Técnica del Indicador a ser Medido – Definiendo el Reporte Fuente, las Metas, el "Accountability", Periodicidad de Reportes, Orientación y los Criterios Condicionantes

2. Tipos de Indicadores - La Importancia de medir contra metas preestablecidas
3. Etapas y Técnicas de Medición de un Indicador -
4. ¿Qué Hacer con el Resultado del Indicador? - Un Modelo Práctico de Análisis, Interpretación y Planes de Acción para la Mejora Continua
5. *Prácticas de la Metodología*

### **Módulo 3 – Creando un Sistema Integral de Medición del Desempeño**

1. La alineación de Causa y Efecto de la Eficiencia y Eficacia
2. La Eficiencia y Eficacia en el Concepto de una Cadena y de un Árbol de Valor
3. Líneas de Valor de los Resultados Esperados y sus Impulsores de Valor
4. El Tablero de Control
5. *Prácticas de un Sistema Integral de Medición del Desempeño*

### **Módulo 4 – Mediciones Importantes en una Organización**

1. Aplicación de la Metodología de Medición en áreas torales de una Organización
2. *Prácticas con Indicadores del interés de cada Participante*

### **Módulo 5 – Presentación de Resultados**

1. Buenos Tips para hacer Presentaciones Efectivas de Indicadores
2. Modelo de Presentaciones Ejecutivas usando Gráficas Dinámicas

Anexo A – Modelo basado en el método científico para analizar el desempeño y los resultados integrales de una organización.

Anexo B – Técnicas Básicas para Auditar un Sistema de Medición

## **OBJETIVO**

---

### **Objetivo General del Curso**

En este curso nos hemos establecido como un objetivo y compromiso:

El proveerle a Ud. y a su organización con los conceptos, las técnicas y las mejores prácticas para que pueda implantar un sistema de medición efectivo y práctico que apoye a mejorar su desempeño y competitividad.

### **Objetivos Específicos**

- Los participantes aprenderán a diseñar, desarrollar e implantar un sistema de medición del desempeño por indicadores en sus organizaciones
- Contar con un sistema eficaz de evaluación del desempeño organizacional
- Contar con un sistema que revise con periodicidad la ejecución de la estrategia para realizar los ajustes necesarios al detectar variaciones y así asegurar el logro de resultados planeados
- Entender el gran valor que un sistema de medición aporta a la competitividad.
- Este curso proporciona los conceptos y una metodología para una medición y gestión de la eficiencia y eficacia de la Organización
- Aplicar con éxito un modelo ecléctico diseñado por el Expositor que está basado en los principios del *Business Performance Management*

- Partiendo del principio de que lo que se mide se mejora, entender cuáles son las mediciones importantes para el éxito de la organización
- Demostrar el cómo aplicar estos conceptos de la medición del desempeño en el contexto de la cadena de valor de su organización
- Apoyar a que pueda diagnosticar y mejorar su sistema de medición del desempeño
- Poder entender el cómo esta su nivel actual de desempeño y cuáles son los impulsores clave que necesita gestionar con más eficiencia
- Conocer qué se debe hacer para cerrar la brecha entre el desempeño actual y el planeado

## **Metodología de Enseñanza**

- Exposición y Discusión de la Temática
- Ejemplos de la Temática en Organizaciones
- Prácticas de la Metodología de Medición – *Portafolio de Evidencia de Aprendizaje*

### **DIRIGIDO A**

- Directores, Gerentes, Supervisores, Jefes de Departamento de Organizaciones Públicas y Privadas que realizan funciones de gestión y control
- Gerentes y Analistas de Sistemas de Gestión de Calidad
- Directores y Gerentes de Planeación Estratégica
- Auditores Financieros, Operativos y de Sistemas de Calidad
- Toda aquella persona que realiza funciones de gestión en la Organización

### **DURACIÓN**

16 horas